

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischer Bankenombudsman, vom 1. Juli 2008 in Zürich

## **Referat von Hanspeter Häni, lic.rer.pol., Schweizerischer Bankenombudsman**

*Es gilt das gesprochene Wort*

Sehr geehrte Damen und Herren

Wie wir nachher bei der Statistik sehen werden, behandelt der Bankenombudsman Anfragen und Klagen von Bankkunden aus allen Sachgebieten. Ich kann mir aber vorstellen, dass Sie und mit Ihnen Ihr Publikum sich im Moment besonders für die Folgen der Turbulenzen auf den Kapitalmärkten bei der Schlichtungsstelle interessieren. Im Jahresbericht konnte ich noch schreiben, es seien gegen Ende Jahr erste Kundenreaktionen festzustellen gewesen. Dies hat sich in der ersten Jahreshälfte 2008 stark akzentuiert. Während bei normalen Verhältnissen auf den Kapitalmärkten - wenn es das überhaupt noch gibt - bei uns zwischen 15% und 20% der Fälle den Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung betreffen, ist dieser Prozentsatz in den letzten Monaten auf über 25% angestiegen.

Neu und beunruhigend ist für mich, wenn wir heute von Kunden gefragt werden, ob die Schweizer Banken überhaupt noch sicher seien. Selbstverständlich sind sie das, aber es ist klar: Das weltweit gute Image der Schweizer Banken hat Schaden genommen. Das Vertrauen der Kunden in die international tätigen Banken hat spürbar gelitten. Auch hier gilt: Ein gutes Image aufzubauen, dauert oftmals Jahre, es zu zerstören kann über Nacht geschehen. Auf der Ombudsstelle sind wir davon ganz direkt betroffen: In fast allen Konflikten, die uns unterbreitet werden, ist in irgendeiner Art das Vertrauen des Kunden in seine Bank gestört. Bei generellem Vertrauensverlust ist es auch für uns noch schwieriger, die Kunden von korrektem Verhalten der Bank zu überzeugen.

Die Kunden sind aber nicht nur verunsichert, sie haben zum Teil deutliche Wertebussen ihrer Anlagen feststellen müssen. Von den Wertverlusten sind nicht nur aggressive und risikofreudige Anleger betroffen, sondern auch viele Kleinanleger, die eigentlich eher konservativ investiert sein sollten.

## **„Je höher die Rendite, desto grösser das Risiko“**

Meine Damen und Herren: Manchmal bin ich versucht zu sagen: Für Risiken und Nebenwirkungen Ihrer Bankgeschäfte fragen Sie - nein, nicht den Bankenombudsman, wenn der Schaden bereits eingetreten ist. Fragen Sie Ihre Bank anlässlich der Beratung. Grundsätzlich ist das Prinzip des Anlagegeschäfts ganz einfach zu verstehen, wenn man denn nur will: Je höher die Rendite, desto grösser das Risiko; will man eine sichere Anlage, muss man sich bei der Rendite bescheiden. Dieser Grundsatz lässt sich weder mit ausgeklügelten Anlagekonzepten aus der Welt schaffen, noch sollte man allzu sehr mit schönen Prospekten davon ablenken. Aber ich kann es den Banken eigentlich nicht verdenken: Welcher Autohändler spricht von Unfallstatistiken, wenn die Augen seines Kunden beim Blick auf das rassige Auto glänzen?

Nach den Börsenkrisen 1994 und 2002/2003 ist es jetzt bereits das dritte Mal in meiner Zeit als Bankenombudsman, dass ich derartige Turbulenzen an den Finanzmärkten miterlebe. Das Muster, das sich auch jetzt wieder zeigt, ist uns deshalb bekannt: Die Kunden wollten eine möglichst hohe Rendite bei einem Minimum an Risiko. Und jetzt stellen sie fest, dass sie viel risikoreicher investiert sind, als sie das eigentlich wollten. Ergo: Die Bank ist schuld an den hohen Verlusten. Die Bank wiederum sagt: Der Kunde wollte eine hohe Rendite, und so haben wir auch sein Geld angelegt.

Mit solchen Fällen sind wir auch jetzt wieder konfrontiert. Und um Ihre Fragen gleich vorwegzunehmen – Sie wissen ja, ich nenne keine Namen – ja, die meisten dieser Fälle, über welche die Medien auch schon berichtet haben, sind auch Gegenstand unserer Vermittlungsbemühungen. Für uns geht es - wie immer - darum, in jedem einzelnen Fall abzuklären, wie die Beratung des Kunden im Detail abgelaufen ist und ob sie korrekt, d.h. angemessen war. Dass dies jeweils mit einem gehörigen Aufwand verbunden ist - und manchmal leider nicht gelingt -, versteht sich von selbst.

## **Das Jahr 2007 im Überblick**

Das Jahr 2007 sah kurz zusammengefasst wie folgt aus:

- Die Anzahl der unterbreiteten Anfragen hat sich auf dem Niveau des Vorjahres stabilisiert. Nach dem seit 2002 stetig rückläufigen Trend war sogar wieder ein leichter Anstieg (3 Fälle) festzustellen
- Telefonische und schriftliche Anfragen liegen bei je rund 50%
- Der Anteil der Anfragen aus dem Ausland hat erneut zugenommen (auf 39%)
- Die Aufteilung auf die Sprachregionen der Schweiz (D, F, I) hat sich nicht wesentlich verändert
- Erstmals seit mehreren Jahren ist wieder ein leichter Anstieg im Bereich Anlagberatung/Vermögensverwaltung zu bemerken
- 39% (Vorjahr 37%) der schriftlichen Anfragen führten zu einer Intervention bei der Bank. In rund der Hälfte dieser Fälle korrigierte die Bank ihr Verhalten bzw. richtete dem Kunden eine Entschädigung aus
- Bei den nachrichtenlosen Vermögen setzte sich der Trend der vergangenen Jahre fort: Erneut stieg die Zahl der von Berechtigten gewünschten Vermögensrecherchen leicht an. 19 mal (Gesamtbetrag CHF 500'000.-) konnte das Bestehen einer Kundenbeziehung bestätigt werden

### **Entwicklung der abgeschlossenen Fälle (JB 2007, Grafik Seite 8)**

Zu den Details, zunächst zur Entwicklung der Schlichtungsfälle der letzten Jahre. Der Rückgang der Fallzahlen scheint beendet, und im laufenden Jahr zeichnet sich eher eine - allenfalls sogar deutliche - Zunahme ab. Wie die Darstellung zeigt, ist die Aufteilung zwischen telefonischen Anfragen und schriftlichen Dossiers seit Jahren mit je ungefähr 50% konstant.

### **Entwicklung der Herkunft der Kunden (JB 2007, Grafik Seite 9)**

Im Berichtsjahr ist es nicht zu grossen Verschiebungen bei den Anfragen aus den drei Landesteilen bzw. dem Ausland gekommen. Die deutlichste Änderung ist bei den aus dem Ausland eingehenden Fällen festzustellen, die von 35% auf 39% zugenommen haben. Damit hat sich der seit einigen Jahren zu beobachtende Trend fortgesetzt. Zum Vergleich: 2003 stammten lediglich 26% der Fälle aus dem Ausland.

Der Zunahme der Fälle aus dem Ausland steht eine Verringerung um 3% bei den Anfragen aus der Deutschschweiz gegenüber, und zwar von 49% auf 46%. Auch bei den Zugängen aus der Westschweiz war ein leichter Rückgang von 13% auf 12% zu beobachten, während der Anteil der Fälle aus der italienischen Schweiz mit 3% gleich hoch geblieben ist.

Mit 6% blieb der Anteil der Anfragen von Geschäftskunden ungefähr konstant. Unter Geschäftskunden verstehen wir juristische Personen einschliesslich Personengesellschaften und Einzelfirmen.

Zugenommen hat die Anzahl der Kunden, die sich durch eine Drittperson vertreten lassen, und zwar von 25% auf 29%. Oft wählen Anwälte diesen Weg, um für ihre Mandanten eine rasche und kostengünstige Lösung zu erreichen. Auch Treuhänder, Verwandte und Bekannte treten als Vertreter von sich beschwerenden Bankkunden auf.

### **Entwicklung der Anteile der Sachgebiete (JB 2007, Grafik Seite 10)**

Um eine übersichtliche Darstellung der verschiedenen Sachgebiete erreichen zu können, fassen wir seit einigen Jahren die früher separat ausgewiesenen Teilgebiete Konto/Sparheft (10%), Zahlungsverkehr (6%) und Karten (6%) einerseits sowie Kredit (2%), Hypothek (6%) und Konsumkredit/-leasing (2%) andererseits zusammen.

Die Fälle im Wertschriftenbereich haben sich zum ersten Mal seit 2003 nicht mehr zurückgebildet. Während die Anliegen aus dem Gebiet "Börse und Depot" gegenüber dem Vorjahr keine Veränderung erfuhren, war im Bereich "Anlageberatung und Vermögensverwaltung" sogar ein minimaler Zuwachs von 15% auf 16% zu verzeichnen - der Zuwachs dürfte sich im laufenden Jahr stark akzentuieren.

Wie erwähnt, haben wir in 39% der Fälle bei der Bank interveniert. Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass 61% der Anfragen ohne Rückfrage bei der Bank bearbeitet werden konnten. In der überwiegenden Anzahl dieser Fälle ging es darum, dem Kunden einen von ihm nicht verstandenen Sachverhalt zu erklären, oder es konnte der Bank korrektes Verhalten attestiert werden. Es gibt aber auch Anliegen, wo sich der Bankenombudsman als unzustän-

dig erklären muss oder wo er nicht mehr tätig werden kann, weil bereits eine Behörde, z.B. ein Gericht tätig ist bzw. war. Manchmal reagieren die Anfragenden aber auch nicht mehr, wenn wir sie nach Präzisierungen fragen.

Im vergangenen Jahr scheiterten in 9% der Fälle unsere Bemühungen an der sogenannten Beweisfrage. Darunter verstehen wir die Situation, wo sich Kunde und Bank bezüglich des Inhalts von Gesprächen so diametral widersprechen, dass eine Klärung des Sachverhalts, wenn überhaupt, nur mit einem Beweisverfahren möglich wäre. Dazu fehlt dem Bankenombudsman die Kompetenz. Bei diesem Sachverhalt wird der Kunde jeweils auf den Rechtsweg verwiesen, wenn er auf seinen Ansprüchen beharren will.

### **Entwicklung der Aufteilung der Fälle nach Streitwert (JB 2007, Grafik Seite 12)**

Dort, wo dies möglich ist, versuchen wir jeweils, die Schadensumme zu erheben oder abzuschätzen. Dies war wiederum bei etwa 60% der Klagen der Fall. Auch wenn nicht alle derart gewonnenen Angaben einer streng wissenschaftlichen Betrachtungsweise standhalten könnten, so sind in der Gesamtheit doch interessante Aussagen möglich. Auch im Berichtsjahr bestätigt sich die Erkenntnis, dass dem Ombudsman relativ wenige Bagatellfälle unterbreitet werden. Andererseits galt auch im Jahre 2007, dass in rund der Hälfte der Fälle um durchaus substanzielle Summen gestritten wurde. In diesem Zusammenhang soll aber in Erinnerung gerufen werden, dass es häufig nicht um einen materiellen Schaden geht, sondern darum, wenn möglich das Vertrauen des Kunden in seine Bank wieder herzustellen.

### **Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte**

Die "Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte bei Schweizer Banken", die dem Schweizerischen Bankenombudsman unterstellt ist, unterstützt seit 1996 Berechtigte bei der Ermittlung von in der Schweiz vermuteten Werten, wenn ihnen die Bank nicht bekannt ist.

### **Entwicklung der Anfragen bei der Anlaufstelle 2004 bis 2007 (JB 2007, Grafik Seite 16)**

Im Berichtsjahr hat die Anlaufstelle auf vorwiegend schriftliche Anfragen 629 (2006: 635) Fragebogen verschickt. Gleichzeitig wurden 450 (446) ausgefüllte Fragebogen retourniert und 449 (414) Fragebogen nach erfolgter Prüfung als ausreichend legitimiert beurteilt. Aus diesen 449 Fragebogen resultierten insgesamt 510 (497) Namen, welche als Suchaufträge in die Datenbank eingegeben wurden. 17% dieser Namen betrafen die Zeit vor 1945. Von den zahlreichen vom System ermittelten Matches taxierte die Anlaufstelle 60 (58) als plausibel und stellte den Banken das jeweilige Dossier zur näheren Abklärung zu. In 19 (27) Fällen wurde von den Banken eine tatsächliche Übereinstimmung festgestellt, womit berechtigten Werte in der Höhe von CHF 580'000.- zugänglich gemacht werden konnten.

Damit hätten wir den Zahlenteil, den Sie ausführlicher im Jahresbericht nachlesen können, abgeschlossen. Sie finden dort auch wie gewohnt zahlreiche Beispiele aus dem Leben des Bankenombudsman, wenn ich das etwas salopp formuliert so sagen darf.

## **Neuer Internetauftritt**

Meine Damen und Herren, rechtzeitig zu unserer heutigen Medienorientierung ist heute Morgen unsere neue Website online gegangen. Wir haben den optischen Auftritt etwas geändert und verfügen nun wieder über die neueste Technik. Doch das ist uns nicht so wichtig, wie ein Nutzer freundlicher Inhalt.

Es ist allgemein bekannt, dass man am besten aus Fehlern lernt. Ich ergänze da jeweils: Am billigsten lernt man aus Fehlern Anderer.

## **Neu: Kategorisierung der Fallbeispiele der Jahre 2003 – 2007 im Internet**

Wir haben deshalb sämtliche Fälle, die wir in unseren Jahresberichten seit 2003 veröffentlicht haben, ins Netz gestellt. Wir haben die Fälle kategorisiert und mit Stichworten versehen, so dass der Nutzer über verschiedene Wege sehr leicht die ihn interessierenden Beispiele finden kann.

A propos Beispiele: Wir haben im Jahresbericht 2007 anhand konkreter Beispiele einige Grundsatzfragen im Zusammenhang mit Schäden infolge Missbrauchs von Kreditkarten ausgeleuchtet. Auch wenn wir dabei nicht Anspruch auf umfassende Klärung aller Rechtsfragen erheben, so haben wir doch immerhin aufgezeigt, nach welchen Kriterien wir solche Fälle beurteilen.

Und dann steht uns ja die Ferienzeit bevor, und ich kann wieder einmal daran erinnern, dass die Kunden bei unsorgfältigem Gebrauch ihrer Bargeldbezugskarten unter Umständen ihr ganzes Kontoguthaben aufs Spiel setzen. Auch dazu finden Sie auf der Website mehrere Beispiele.

Gleichzeitig finden unsere Besucher aber auch die wichtigsten Informationen über den Schweizerischen Bankenombudsman. Selbstverständlich sind wir lernfähig, so dass es in den nächsten Wochen sicherlich noch diese oder jene Verbesserung geben wird.

Aber nein, auch unsere neue Website weist kein Formular auf, womit man seinen Fall per E-Mail an uns schicken kann. Ihr Verdacht, wir würden das nur nicht machen, weil wir so stockkonservativ sind, ist falsch. Wenn wir uns für das Anliegen des Kunden einsetzen sollen, sind wir auf eine gut überlegte Eingabe angewiesen, versehen mit den wichtigsten Unterlagen. Und da ist noch immer die gute alte Post der beste Weg.

Ich danke für Ihre Aufmerksamkeit. Frau Huber und ich stehen Ihnen nun für Ihre Fragen zur Verfügung.